

WHAT IS CLAIMED IS:

1. 情報の入出力インターフェースとしてウェブページを提供するサービス情報ポータル部と、様々なクレームレポートおよびこれらレポートについて得られた解決策を保持するナレッジベース部と、少なくともクレームタイトルが顧客用ウェブページに入力されるクレーム内容に基づいて所定項目の定義情報の組み合わせに構造化された新規クレームレポートを前記ナレッジベース部に登録して技術者からの回答を必要とする未解決のクレームとして管理するクレームハンドリング部とを備え、前記クレームハンドリング部は新規クレームレポートに対する解決策を検討するサポート作業の担当者を担当部署の技術者に既に割り当てられているサポート作業の重要度とこれらサポート作業の進捗状況とに基づいて決定するように構成される技術サポートシステム。

2. 前記クレームハンドリング部は複数の技術者について新規クレームレポートの登録時に割り当てられているサポート作業の重要度とこれらサポート作業の進捗状況とを所定の重み付けで組み合わせた数値データを記録したサポート作業テーブルと、前記サポート作業テーブルの数値データを比較することにより技術者を選定する選定部を備える請求項1に記載の技術サポートシステム。

3. 前記クレームハンドリング部は複数の技術者について新規クレームレポートの登録後のスケジュール、設計経験製品、経験年数、サポート作業回数、担当ユニット、および技術分野の少なくとも1つを記録した技術者情報テーブルをさらに備え、前記選定部は新規クレームレポートの登録頻度に依存して前記サポート作業テーブルを前記技術者情報テーブルに切り換え、前記技術者情報テーブルの内容を参照して技術者を選定するように構成される請求項2に記載の技術サポートシステム。

4. 前記クレームハンドリング部はさらにサポート作業の割当に対して担当技術者の承認が得られない場合に次候補の技術者を選定する割当変更部を備える請求項1に記載の技術サポートシステム。

5. 様々なクレームレポートおよびこれらレポートについて得られた解決策を保持するナレッジベース部を用いた技術サポート方法であって、

情報の入出力インターフェースとしてウェブページを提供するステップと、

少なくともクレームタイトルが顧客用ウェブページに入力されるクレーム内容に基づいて所定項目の定義情報の組み合わせに構造化された新規クレームレポートをナレッジベース部に登録して技術者からの回答を必要とする未解決のクレームとして管理するステップと、新規クレームレポートに対する解決策を検討するサポート作業の担当者を担当部署の技術者に既に割り当てられているサポート作業の重要度とこれらサポート作業の進捗状況とに基づいて決定するステップとを備える技術サポート方法。

6. 前記技術者決定ステップは複数の技術者について新規クレームレポートの登録時に割り当てられているサポート作業の重要度とこれらサポート作業の進捗状況とを所定の重み付けで組み合わせた数値データを記録したサポート作業テーブルを用い、前記サポート作業テーブルの数値データを比較することにより技術者を選定するように構成される請求項5に記載の技術サポート方法。

7. 前記技術者決定ステップは複数の技術者について新規クレームレポートの登録後のスケジュール、設計経験製品、経験年数、サポート作業回数、担当ユニット、および技術分野の少なくとも1つを記録した技術者情報テーブルを新規クレームレポートの登録頻度に依存して前記サポート作業テーブルの代わりを用い、前記技術者情報テーブルの内容を参照して技術者を選定するように構成される請求項6に記載の技術サポート方法。

8. 前記技術者決定ステップはさらにサポート作業の割当に対して担当技術者の承認が得られない場合に次候補の技術者を選定するように構成される請求項5に記載の技術サポート方法。

9. 少なくともクレームタイトルが顧客用ウェブページに入力されるクレーム内容に基づいて所定項目の定義情報の組み合わせに構造化された新規クレームレポートをナレッジベース部に登録して技術者からの回答を必要とする未解決のクレームとして管理するクレームハンドリング部を備える技術サポートシステム用サーバにおいて新規クレームレポートに対する解決策を検討するサポート作業の担当者を担当部署の技術者に既に割り当てられているサポート作業の重要度とこれらサポート作業の進捗状況とを確認し、これらサポート作業の重要度とこれらサポート作業の進捗状況とに基づいて決定する処理を前記クレ

ームハンドリング部に実行させるプログラムを記録した記録媒体。

10. 前記クレームハンドリング部が複数の技術者について新規クレームレポートの登録時に割り当てられているサポート作業の重要度とこれらサポート作業の進捗状況とを所定の重み付けで組み合わせた数値データを記録したサポート作業テーブルを用いて、前記サポート作業テーブルの数値データを比較することにより技術者を選定する処理を行うように構成されるプログラムを記録した請求項9に記載の記録媒体。

11. 前記クレームハンドリング部が複数の技術者について新規クレームレポートの登録後のスケジュール、設計経験製品、経験年数、サポート作業回数、担当ユニット、および技術分野の少なくとも1つを記録した技術者情報テーブルを前記選定部は新規クレームレポートの登録頻度に依存して前記サポート作業テーブルの代わりに用い、前記技術者情報テーブルの内容を参照して技術者を選定する処理を行うように構成されるプログラムを記録した請求項10に記載の記録媒体。

12. 前記クレームハンドリング部がさらにサポート作業の割当に対して担当技術者の承認が得られない場合に次候補の技術者を選定する処理を行うように構成されたプログラムを記録した請求項9に記載の記録媒体。